

## Протокол № 2

### Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

« 5 » февраля 2026 г.

г. Зеленогорск

Присутствовали: 5 человек

Приглашенные: Пильгина Елена Александровна, ведущий специалист МКУ «Комитет по делам культуры» Зеленогорска.

Кворум соблюден.

Повестка дня:

1. Утверждение плана работы на 2026 год (приложение № 1).
2. Утверждение перечня учреждений культуры, в отношении которых в 2026 году будет проводиться НОК (приложение № 2).
3. Утверждение технического задания на проведение НОК в 2026 году.
4. Информационно-разъяснительная работа с населением, взаимодействие со СМИ по вопросу проведения НОК.

**По первому вопросу** выступил Евсеев Е.Н., предложил план работы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на 2026 год.

Решили:

- утвердить план работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – Общественный совет) на 2026 год (Приложение № 1).

**В рамках второго вопроса** члены Общественного совета предложили провести независимую оценку качества условий оказания услуг учреждений культуры:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского»;
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»;

- Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»;
- Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк».

Решили:

- утвердить перечень учреждений культуры, в отношении которых в 2026 году будет проводиться НОК (Приложение № 2).

**По третьему вопросу** выступила Елагина К.А., предложила утвердить техническое задание оператора на проведение НОК в учреждениях культуры.

Решили: утвердить техническое задание оператора по проведению НОК.

**По четвертому вопросу** членами Общественного совета рассмотрен вариант освещения в СМИ (газета «Панорама», Твин, официальный сайт Администрации ЗАТО г. Зеленогорска) проведения НОК.

Решили:

Секретарю Общественного совета совместно с председателем Общественного совета проводить информационную работу с жителями города Зеленогорска путем освещения деятельности, результатов деятельности Общественного совета в городских СМИ, официальном сайте Администрации ЗАТО г. Зеленогорска.

Председатель

  
\_\_\_\_\_ / Е.Н. Евсеев

Секретарь

  
\_\_\_\_\_ / К.А. Елагина

План работы Общественного совета на 2026 год

№ п/п	Мероприятие	Сроки	Ответственные	Приглашенные
1	Заседание Общественного совета: - Об утверждении плана работы Общественного совета на 2026 год - Об утверждении Перечня образовательных организаций, подлежащих НОК в 2026 году - Формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг в учреждениях культуры,	февраль	Евсеев Е.Н.	Стешенко А.М., Пильгина Е.А.
2	Заседание Общественного совета: - Рассмотрение проекта муниципального контракта по проведению НОК.	апрель	Евсеев Е.Н.	Пильгина Е.А.
3	Проведение НОК	сентябрь-декабрь	Евсеев Е.Н.	Пильгина Е.А.
4	Заседание Общественного совета Рассмотрение результатов НОК, формирование предложений по улучшению показателей НОК	декабрь	Евсеев Е.Н.	Пильгина Е.А.
5	Заседание Общественного совета о планах по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	декабрь	Евсеев Е.Н., члены Общественного совета	Пильгина Е.А.
6	Заседание Общественного совета «О рассмотрении планов образовательных организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг»	декабрь	Евсеев Е.Н., члены Общественного совета	Пильгина Е.А.

Учреждения сферы культуры ЗАТО г. Зеленогорска,  
подлежащие проведению процедуры оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2026 году

№ п/п	Наименование организации	Почтовый адрес	ФИО руководителя	Телефон/факс	Электронный адрес организации	Адрес сайта организации	Количество потребителей услуг в год
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Бортникова, д. 3	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibldir@yandex.ru">mbm-bibldir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>	269 197
	Филиал 1	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Шолохова, д. 1	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibldir@yandex.ru">mbm-bibldir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>	9 209
	Филиал 2	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 60	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibldir@yandex.ru">mbm-bibldir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>	29 206
	Филиал 3	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibldir@yandex.ru">mbm-bibldir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>	21 880
	Филиал 4	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Советской армии, д. 8	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibldir@yandex.ru">mbm-bibldir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>	38 680
2	Муниципальное	663690,	Тольга	(39169)	<a href="https://згдк-рф/">згдк-</a>	<a href="https://згдк.рф/">https://згдк.рф/</a>	1483

	бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Бортникова, д. 1	Вячеслав Валерьевич	3-44-34	<a href="mailto:2011@mail.ru">2011@mail.ru</a>		(участники клубных формирований)
	Обособленное структурное подразделение «Октябрьский»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Диктатуры Пролетариата, д. 19А	Тольга Вячеслав Валерьевич	(39169) 3-44-34	<a href="mailto:zgdk-2011@mail.ru">zgdk-2011@mail.ru</a>	<a href="https://zgdk.pф/">https://zgdk.pф/</a>	
	Обособленное структурное подразделение «Орловка»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Шолохова, д. 1	Тольга Вячеслав Валерьевич	(39169) 3-44-34	<a href="mailto:zgdk-2011@mail.ru">zgdk-2011@mail.ru</a>	<a href="https://zgdk.pф/">https://zgdk.pф/</a>	
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44	Листвин Георгий Валентинович	(39169) 2-56-90	<a href="mailto:muk_mvc@mail.ru">muk_mvc@mail.ru</a>	<a href="https://zMvc-kult.ru/">https://zMvc-kult.ru/</a>	25 968
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Карьерная, д. 5	Моисеева Любовь Васильевна	(39169) 3-81-73	<a href="mailto:zoo.zgr@mail.ru">zoo.zgr@mail.ru</a>	<a href="https://www.zelzoopark.ru/">https://www.zelzoopark.ru/</a>	29 132

«Утверждено»

Председатель Общественного совета

*Евсеев Евгений Николаевич*

5.02.2026 Ф.И.О

дата

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

### 1. Общие сведения

1.1. Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории ЗАТО г. Зеленогорск для проведения Общественным советом ЗАТО г. Зеленогорск независимой оценки качества в 2026 году (далее - услуга).

1.2. Заказчик услуги: Муниципальное казенное учреждение «Комитет по делам культуры и молодежной политики города Зеленогорска».

1.3. Источник финансирования: местный бюджет.

1.4. Место оказания услуги: по месту нахождения организаций культуры.

1.5. Срок оказания услуги: с момента заключения договора до 20.12.2026 г.

### 2. Цель проведения работ:

Получение сведений об условиях оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации в соответствии со следующей нормативной базой:

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Статья 36.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Статья 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

- «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н;

- «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

### 3. Задачи:

Сбор и обобщение информации по следующим критериям:

1) Открытость и доступность информации об организации культуры.

2) Комфортность условий предоставления услуг.

3) Доступность услуг для инвалидов.

4) Доброжелательность, вежливость работников организации.

5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Описание критериев приведено в Приложении 2.

Сбор и обобщение информации проводится в соответствии с:

- «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638;

- «Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

#### **4. Объем оказываемой услуги**

Перечень оцениваемых организаций приведен в Приложении 1 к настоящему техническому заданию.

В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

1) провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

2) предоставить отчет о результатах сбора и обобщения о качестве условий оказания услуг организациями культуры в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте <https://bus.gov.ru>

#### **5. Принципы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:**

При проведении независимой оценки качества деятельности организаций культуры должны соблюдаться следующие принципы:

- достоверности и полноты информации об образовательной организации;
- открытости и прозрачности процедур проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
- соблюдения морально-этических норм при проведении процедур независимой оценки качества деятельности организаций культуры.

#### **6. Методы и источники для сбора информации по критериям**

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценивается методом изучения сайтов организаций независимыми экспертами при помощи специальной оценочной формы, разработанной нами на основании требований, изложенных в Приказе Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» и в пункте 1.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (перечень требований к сайту см. в Приложении 3) и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (см. Приложение 4).

#### **Источники данных:**

- официальный сайт организации культуры;

- информационный стенд организации культуры;
- результаты опроса получателей услуги.

Критерии «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов» оценивается при помощи, специально разработанной формы оценки, составленную на основе критериев, утвержденных Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Перечень оцениваемых характеристик приведен в Приложении 5. Оценка проводится методом наблюдения в процессе открытого посещения организации и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

**Источники данных:**

- результаты посещения организации;
- результаты опроса получателей услуги.

Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оцениваются методом опроса при помощи анкеты, разработанной на основе методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

Опрос проводится в электронном виде посредством самостоятельного заполнения анкеты, ссылка на которую размещается на официальном сайте организации в сети Интернет или любом другом информационном ресурсе в сети Интернет, при помощи которого организация взаимодействует с получателями услуг (группы в социальной сети, группы в мессенджерах, разделы организаций на сайте учредителя и т.п.). Опрос можно проходить, как на персональных компьютерах, так и на мобильных устройствах (смартфонах, планшетах).

**Источник данных:**

- результаты опроса получателей услуги.

В случае проблем с доступом в сеть Интернет в населенном пункте, где собираются данные для независимой оценки, возможно проведение опроса с использованием бумажных анкет в том случае, если заказчик берет на себя: расходы по тиражированию анкет, привлечение интервьюеров для опроса и пересылку анкет Оператору. В этом случае стоимость услуг возрастет пропорционально затратам по обработке собранных анкет и вводу полученных данных.

**7. Итоговый результат оказания услуги**

По итогам оказания услуг Исполнитель предоставляет итоговый отчет с результатами оценки в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте <https://bus.gov.ru>, оформленный в соответствии с требованиями, изложенными в «Правилах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638.

Приложение №1 к техническому заданию

Учреждения культуры, подлежащие проведению процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры ЗАТО г. Зеленогорск в 2026 году

№ п/п	Наименование организации	Почтовый адрес	ФИО руководителя	Телефон/факс	Электронный адрес организации	Адрес сайта организации
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Бортникова, д. 3	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibidir@yandex.ru">mbm-bibidir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>
		663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Шолохова, д. 1	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibidir@yandex.ru">mbm-bibidir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>
		663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 60	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibidir@yandex.ru">mbm-bibidir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>
		663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibidir@yandex.ru">mbm-bibidir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Советской армии, д. 8	Клименко Марина Владимировна	(39169) 3-41-53	<a href="mailto:mbm-bibidir@yandex.ru">mbm-bibidir@yandex.ru</a>	<a href="https://библиотека-маяковского.рф/">https://библиотека-маяковского.рф/</a>
		663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Советской армии, д. 8	Тольга Вячеслав Валерьевич	(39169) 3-44-34	<a href="mailto:zgdk-2011@mail.ru">zgdk-2011@mail.ru</a>	<a href="https://згдк.рф/">https://згдк.рф/</a>

		ул. Бортнникова, д. 1						
	Обособленное структурное подразделение «Октябрьский»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Диктатуры Пролетариата, д. 19А	Тольга Вячеслав Валерьевич	(39169) 3-44-34	zgdk-2011@mail.ru	<a href="https://zgdк.pф/">https://zgdк.pф/</a>		
	Обособленное структурное подразделение «Орловка»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Шолохова, д. 1	Тольга Вячеслав Валерьевич	(39169) 3-44-34	zgdk-2011@mail.ru	<a href="https://zgdк.pф/">https://zgdк.pф/</a>		
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44	Листвин Георгий Валентинович	(39169) 2-56-90	muk_mvс@mail.ru	<a href="https://zmvс-kult.ru/">https://zmvс-kult.ru/</a>		
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	663690, Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Карьерная, д. 5	Моисеева Любовь Васильевна	(39169) 3-81-73	zoo.zgr@mail.ru	<a href="https://www.zelzooрark.ru/">https://www.zelzooрark.ru/</a>		

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Макс. величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных	100 баллов	50%	50 баллов

	<p>условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов

Итого		100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%
Итого		100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социально-культурной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

**Информация, которая должна быть представлена на сайте организации культуры в соответствии с существующей федеральной нормативной базой**

№	Информация	Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599
1.	Полное и сокращенное наименование организации	1.1 <sup>1</sup>
2.	Место нахождения организации	1.1
3.	Почтовый адрес организации	1.1
4.	Схема проезда	1.1
5.	Дата создания организации	1.1
6.	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1
7.	Структура организации	1.1
8.	Режим работы организации	1.1
9.	График работы организации	1.1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1
11.	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1
12.	Контактные телефоны организации	1.1
13.	Адреса электронной почты	1.1
14.	Функционирование абонентского номера телефона	1.2
15.	Функционирование электронной почты	1.2
16.	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2
17.	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2
18.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2
19.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1
20.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1

<sup>1</sup> Основанием для требований является Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

21.	Информация о планируемых мероприятиях	1.1
22.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1
23.	Копия устава	1.1
24.	Свидетельство о государственной регистрации	1.1
25.	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1
26.	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1
27.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1.1
28.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1
29.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии деятельности, подлежащей лицензированию)	1.1
30.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1
31.	План по улучшению качества работы организации	1.1
32.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2

**АНКЕТА<sup>2</sup>**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.*

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да       Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да       Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да       Нет (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

Да       Нет

**5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:**

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>2</sup> Анкета разработана в соответствии с «Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да     Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да     Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да     Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да     Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

Да     Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да     Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

*Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?*

Да     Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

*К организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

Да     Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да     Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

---



---

16. Ваш пол:  Мужской     Женский

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (полных лет)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

## Перечень характеристик, оцениваемых в организации в процессе её посещения

<b>Перечень информации на стенде, оцениваемых в организации в соответствии с критерием «Открытость и доступность информации об организации культуры».</b>	
1.1	Название организации
1.2	Режим работы
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации
1.5	Контактный телефон организации
1.5	Адрес электронной почты организации
1.6	Адрес сайта организации
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации
1.12	Месячные планы мероприятий организации

<b>Перечень комфортных условий для предоставления услуг, оцениваемых в организации в соответствии с критерием «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации
2.1.3	Доступность питьевой воды
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций

2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
-------	---

<b>Перечень условий, оцениваемых в организации, в соответствии с критерием «Доступность услуг для инвалидов»</b>	
<b>3.1</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому